MIESC
公益財団法人 三重県産業支援センター

2022年3月25日発行
発行／公益財団法人 三重県産業支援センター
制作／千巻印刷産業株式会社

人と中小企業のやる気を応援する情報紙「みえすく」

# Miesc

Mie Industry and Enterprise Support Center

2022
No.78

本誌記事の無断転載を禁じます。©

# 事業拡大の チャンスを捉える

自分の技術一本での起業、四代目として昔ながらの商売の仕方を変革。
立場は違う2人の経営者だが、コロナ禍や需要の先細りといった苦境の中でも
事業拡大のチャンスを捉え、積極的に新たな展開に乗り出す姿勢は共通している。

いきものクッキー専門店
## kurimaro collection

### コロナ禍でイベント売上が激減。苦境を事業展開の好機に

多種多様な生きものの魅力を表現したクッキーで人気の「いきものクッキー専門店 kurimaro collection」。コロナ禍でイベント販売が縮小する中でも新工房のオープンや専門家との共同開発などに積極的に取り組み、事業の拡大を図っている。

## 大平畳製造所

### 創業100年の信頼を武器に顧客拡大路線への転換に成功

明治44年創業の老舗畳店「大平畳製造所」。四代目となる大平雅章さんは10年前、創業100年を迎える節目に顧客拡大路線へと舵を切った。変化を恐れずにチャレンジする姿勢が畳需要の低下やコロナ禍といった逆境に負けない経営を実現している。

contents

よろず支援拠点注目の相談事例
**四日市温泉 おふろcafé 湯守座**
テーマパーク型温泉が目指す
“非対面サービス”への挑戦
…P6

プロフェッショナル人材戦略拠点
**プロフェッショナル人材の採用により、攻めの経営に転じた企業の実例を交えて紹介**
…P7

NEWS
**三重県SDGs推進パートナー（第1期）に登録されました**
…P8

特集 事業拡大のチャンスを捉える

いきものクッキー専門店 kurimaro col（クリマロ）

# コロナ禍でイベント売上苦境を事業展開の好機

**多種多様な生きものの魅力を表現したクッキーで人気の「いきものクッキー専門店kurimaro collection」(※1)。株式会社クリマロ代表の栗田こずえさん(※2)は微生物から海獣類まで450種類以上のオリジナルクッキーを制作。コロナ禍でイベント販売が縮小する中でも新工房のオープンや専門家との共同開発など、事業の拡大を図っている。**

（※1 以下、クリマロコレクション）
（※2 以下、栗田さん）

Episode1/クッキー販売までの紆余曲折

## 最後に選択肢として残った“趣味”のクッキーづくり

店内にはフトアゴヒゲトカゲの「クッキーちゃん」の姿も。

20代前半の頃から趣味でクッキーづくりを始めた栗田さん。人気のキャラクターや、現在と同様に生きものをモチーフにしたクッキーを作っていたという。

「子どもの頃から生きものが大好きで、将来はムツゴロウ動物王国で働きたいと思っていたこともありました。」

動物や生きものたちに携わる仕事に就きたいという思いをずっと抱き続けたわけではなかったが、生きもの図鑑を模写したり、フェルトや粘土などの趣味のモノづくりでもモチーフは生きものだった。

大学で環境学を専攻。生きものや生態系の環境の情報を発信する仕事を志望して、卒業後はエネルギー資源をテーマにしたファミリー向けの体験施設「川越電力館テラ46」に就職。来場者への案内やシアター上映、イベント企画などを担当した。

「ワニの歯のレプリカを作ろうとか、生きものに関連したイベントに力が入ってしまう傾向がありましたね（笑）。」

川越電力館テラ46を退職後、イベントでの経験を生かして司会業に携わった時期もあったが、プライベートな環境の変化にも直面して、自分にもっと何ができるかを見つめ直すことに。

「あらためて、自分が得意としていることを書き出してみたんです。」

その中には、趣味で続けてきたクッキーづくりもあったという。

「クッキーづくりは自分にとって身近な存在になり過ぎていて、最初はそれを仕事にするという選択肢は考えられなかったんですが…。」

さまざまな選択肢の中から1年間近く自分が進むべき道を模索する中で、慣れ親しんできた存在であるクッキーづくりの技術を生かしていくべきだと思うようになったという。

とはいえ、食品であるクッキーを販売するには菓子製造業の許可が必要になるため、平成28年、栗田さんは各地のマルシェに出店してクッキーの型を販売することからスタートした。クッキーは見本で並べるだけ。

「クッキーも売ればいいのにというお声はよくいただきましたが、そのたびに自分で厨房を持つ資本力がないのでと返答していました。」

そんな栗田さんだったが、ひとつの出会いが道を拓いてくれることに。マルシェで出会った女性の計らいで、店舗の厨房施設を使わせてもらえることになり、ようやく自作のオリジナルクッキーを販売していけることとなったのだ。

コロナ禍以前はさまざまなイベントに出店していた。

Episode3/コロナ禍の苦境を前向きに捉えられた理由

## イベント激減で生まれた時間を専門家とのコラボ展開に活用

コロナ禍で売上の大半を占めていたイベント販売からの撤退を余儀なくされてしまった栗田さん。事業の存続が危ぶまれる状況を前に経営者として苦境に立たされる局面だったが、むしろ前向きに捉えることができたという。

「生きものの魅力を自分なりに表現するためにクッキーという手段を使っているんです」と語る栗田さん。“表現者”としての姿勢は趣味のモノづくりに勤しんでいた時代から一貫している。

「イベントに合わせて生きものたちの種類を増やすことに追われる日々が続いていましたが、それがなくなってしまって時間ができた。この時間を使って何ができるだろうかと考えました。」

まず手がけたのは、「いきものクッキー」たちにとってより良い“居場所”を作ってあげることだった。製造数が増え、クッキーを並べるスペースが足りなくなってきたため、来店した人たちにより満足してもらえる場所を作る必要があったという。

「イベントで感じてもらった作品の世界観をしっかりと表現できる場所を作らなければという思いを抱いていたので、これはいい機会になるなと。」

令和3年4月、桑名市内に新工房「いきものクッキー専門店kurimaro collection」を開設。壁面一杯が可愛らしい生きものたちで彩られた空間には常時200～300種類のクッキーが並び、栗田さんの作品世界に心ゆくまで触れることができる。

「伊勢シーパラダイス」とのコラボ商品の開発では、海獣たちの特徴や色彩をオンラインで飼育員から確認しながら進めた。

もうひとつ、空いた時間を活用して栗田さんが取り組んだのは、生きものの専門家である飼育員たちとの積極的なコラボレーション展開。

「元々イベント会場で出会う飼い主さんや業者の方たちから生きものたちの形状に関するアドバイスなどを受けていたんですが、地元東海エリアの施設の飼育員の方たちともっと関係性を築いて、クッキーを一緒に開発していければと考えました。」

栗田さんは“海獣との距離感ゼロ”を謳う「伊勢シーパラダイス」と生きものの魅力を伝えるという価値観が合致すると考え、協力を依頼。セイウチやカワウソと直接触れ合ったり、飼育員や獣医に生態や個性についての専門的なアドバイスを受けながら、さまざまなポージングや表情を表現したクッキーを制作。コラボ商品として開発した。

「伊勢シーパラダイスの方からは、今までショップになかった“大切な人を思い浮かべて選ぶお土産”を揃えることができるようになったと言っていただいて。おたがいの強みを生かし合うことができるというのは、今後の制作展開を考える上で貴重な経験になりました。」

さらに、研究者との共同開発による微生物クッキーや、観光ホテルとのコラボレーションによるイリオモテヤマネコなどの沖縄固有種コレクションなど、さまざまなコラボ商品展開を実現している。

自らの作品である「いきものクッキー」たちの居場所を作ってあげたいという思いでオープンした新工房「いきものクッキー専門店 kurimaro collection」。200種類以上のクッキーが揃う店内ではさまざまな“生きものたち”と出会うことができる。

lection（コレクション）

が激減。に

Episode2/「いきものクッキー」の魅力発信に注力

# 10種類での販売からスタート。3年後には200種類に。イベント売上7割のビジネスモデルを確立したが…

「いきものクッキー」は、爬虫類や両生類などのエキゾチックアニマル、深海魚から昆虫、微生物まで450種類のラインアップを揃えている。優しい甘さとソフトな口触りが特徴。卵は使用していない。

「くわなまちの駅」の一角に自らの店舗スペースを確保することができた栗田さん。平成28年7月には完全に引き継いで、「プレゼントクッキーのkurimaro」として自らの店を開業。事業者としてスタートラインに立つことに。マルシェでクッキー型の販売を始めてから半年足らずの間での出来事だった。

「家族からはクッキーで生計を立てていけるのかと心配されましたが、自分の中では出来るか出来ないかではなく、出来ることが大前提で、そのためにどうすればいいかを考えていました。」

販売業としてイチからのスタートだったが、それほど気負いもなかったという。

「大きく背伸びして挑戦しようという気構えではなく、自分の成長に合わせてチャンスが訪れる。それを掴み取っていければという気持ちだったと思います。」

「くわなまちの駅」の店舗では、当初うさぎや犬、猫、カエルやクマなど10種類程度の動物たちのラインアップからスタート。1個180円の定価で販売していたが、材料にこだわっているため数が売れても経営的に苦しい状況が続いた。商品価値と労力に見合った価格をつけようと思えば倍の金額になるが、値上げしたくても商店街の一角という立地上難しい状況の中で、栗田さんは販路の軸足を変更することになる。

栗田さんの制作する「いきものクッキー」は、ただ生きものの姿を型どっているわけではない。生きものすべてが平等であり主人公であるという思いのもとで、1種類1種類の生きものの豊かな個性が持つ魅力を丁寧に作り込んでクッキーで表現しているところに独自性があった。子どもの頃から生きものの魅力に惹かれて図鑑を模写したりモノづくりを手がけてきた経験やデザイナーとしての感性が結晶した作品となっているのだ。

そうした「いきものクッキー」の持つ魅力を生きものが好きな人々に直接訴えかけていくために、栗田さんは店舗の“外の世界”、イベントでの販売に積極的に乗り出していく。

「東海地区だけでなく、関東や関西の生きもの関係のイベントにも出かけていきました。それだけでなく、小さなマルシェにも片っ端から出店して販売した時期もあります。そうした中から自然な流れで自分にとって相性の良いイベントが選別されていきました。」

生きもの好きの集まるイベントの来場者たちは、インコのオスメスの鼻の色の違いや、イグアナのクッキーに好物の小松菜を使うといった「いきものクッキー」のこだわり具合に向けるまなざしが違ってくる。高価なクッキーであっても購入する価値のある商品となるのだ。

当初10種類程度だった生きものの種類も爬虫類や鳥類、昆虫などイベントに合わせてラインアップを拡充。店舗を構えて3年後の平成31年には200種類を超えるほどに充実した。その後も順調にイベントの出店実績を積み重ね、イベントでの売上が全体の約7割を占めるビジネスモデルを確立していく。しかし、令和2年になってコロナ禍に見舞われることに。各地のイベントは中止に追い込まれ、栗田さんは重要な販路を失うことになった。

イベントという販路を失った栗田さんは、新店舗開設へと取り組むことになる。

今後の目標

## 生物多様性への理解を深める場に

「いきものクッキー」のラインアップは現在450種類以上。店内に並べきれないほどの数に上ってきているが、栗田さんの思いが留まることはない。

「地球上にはさまざまな環境に適応・進化した生きものたちが3,000万種存在していると言われています。多様な魅力をどのように表現していくか、まだまだ先は見えていません。さまざまな生物の基礎研究の大切さを伝えるきっかけになればという思いもありますし。将来的には2,000種の生きものたちのクッキーの制作を目指しています。」

また、店舗に関してはカフェスタイルでの展開も考えているという。

微生物クッキー

「店内での滞在時間を長くすることで生態や環境への関心が高まり、生物多様性への理解を深めていける場にしていければと。」

今後も“生き物が好き”という世界観を共有できる相手と手を組んで、「いきものクッキー」の世界を広げていきたいと考えている。

三重県産業支援センターの支援内容

## ファンドを活用してECサイトを開設

平成28年の起業時から桑名商工会議所の創業塾で経営者としての基本を学びだした栗田さん。平成29年度には「みえ地域コミュニティ応援ファンド」に申請。ホームページを立ち上げ、ECサイトでのネット販売を手がける準備を進めた。従来のあやひかりに桑名もち小麦やニシノカオリをブレンドして強度を高め、ネットショップ用のクッキー生地に改良。選考の場では「いきものクッキー」の魅力や世界観を明快にプレゼンした結果、申請が通り、ワンステップ上の事業展開に乗り出すことができた。

また、コロナ禍にあっては経営向上計画を活用。三重県産業支援センター桑名サテライトのコーディネーターのサポートを受けながら、新工房や調理器具の充実を図っている。

ECサイトではギフト商品を中心に販売している。

### Company Profile

**株式会社 クリマロ**

桑名市北鍋屋町84-1
TEL 059-441-5837　URL https://cookie-kurimaro.com

**設　　立**　平成28年
**代 表 者**　代表取締役　栗田こずえ
**資 本 金**　300万円
**役 員 数**　2人

**事業内容**
菓子製造・販売

### これまでの歩み

**平成27年**　マルシェでクッキー型を販売
**平成28年**　「くわなまちの駅」に店舗オープン
**平成30年**　各地のイベントでの販売をスタート
　みえ地域コミュニティ応援ファンドに採択
　ECサイト開設
**令和2年**　伊勢シーパラダイスと魚類・海獣類クッキーを共同開発
**令和3年**　金沢大学本多丁准教授と微生物クッキーを共同開発
　新工房オープン

今年2月には水生生物の基礎研究を行う会社と共同でニホンウナギクッキーを開発。絶滅危惧種であるニホンウナギの基礎研究の重要性を考えるきっかけになればという思いが込められている。

特集 事業拡大のチャンスを捉える

# 大平畳製造所（おおひらたたみせいぞうじょ）
# 創業100年の信頼を武
# 顧客拡大路線への転換

**明治44年創業、110年以上にわたって亀山の地で代々畳業を営む「大平畳製造所」。四代目となる大平雅章さん(※)は10年前、創業100年を迎える節目に顧客拡大路線へと舵を切り、広告チラシによる新規顧客の開拓と新規機械の導入による製造工程の効率化に踏み切った。変化を恐れずにチャレンジする姿勢が畳需要の低下やコロナ禍といった逆境に負けない経営を実現している。**

（※以下、大平さん）

Episode1/畳職人のキャリアをスタート

## 家業の畳店が営んできた“昔ながらの商売”に感じた違和感

明治44年創業。110年以上の歴史を持つ畳店。

明治44年に亀山市に創業した大平畳製造所。大正、昭和、平成と時代の追い風・逆風を経ながら地域の人々に信頼される畳店として事業を営んできた。現在、四代目の店主を務める大平さんが高校を卒業して家業の仕事に就いたのは平成元年、バブル絶頂期のさなかだった。

「こちらから頭を下げなくても、待っていればどんどん仕事が入ってくる時代でした。父も祖父も注文への対応に手一杯で、跡取りの私を修業に出すよりも自分のところで早く仕事を覚えて欲しかったんでしょうね。」

畳職人として一人前となり、経営にも目が向けられるようになると、昔ながらの畳店の商売の仕方に疑問を抱くようになったという。

「お客さまに提示する“価格表”が存在しない世界だったんです。畳を替えて欲しいとご注文があり、“座敷の畳だから良いものにしておいて”、“わかりました”という感じで電話1本で簡単に取り決めしておいて、当日お伺いしてその場で畳の縁（へり）の柄を選んでもらって張り替えを終えてしまうという流れでした。」

従来の商売では当たり前のように行われていた一連の流れだったが、大平さんとしてはもっとお客さまのご要望を細かく伺って、どのような対応ができるのかといった打ち合わせを行っていく必要を感じていたという。

「昔からのお客さまでしたら電話1本で“良いのにしておいて”で済むかもしれませんが、どのような価格帯の畳が選べるのかを明確に提示して、縁柄の種類も丁寧に打ち合わせしながら決めていく方がお客さまの安心や信頼をより深めていけるんじゃないかという思いがありました。」

代々続く畳店として顧客から厚い信頼は得ていたものの、畳需要の低下が続く中で同じような商売のやり方のままでは将来の展望を拓くことができない。しかし、今までと違う新しいやり方を提案して、抵抗を押し切って実行するには自分に経験が足りない。忸怩たる思いを感じながらも仕事を続けていた大平さん。積もり重なった思いが一気に噴出したのが、約10年前の平成23年、創業100年を迎えるタイミングだった。

父・英雄さん（左）とともに家族で経営を営んでいる。

Episode3/コロナ禍を乗り切る方法の模索

## 四代目就任と同時に襲ってきたコロナ禍。タブレットを使った畳提案の“見える化”に着手

広告チラシの展開や高性能の機械の導入で顧客の拡大とサービスの充実に取り組んできた大平さん。令和2年1月1日付けで晴れて四代目店主に就任した。しかし、就任早々に新型コロナウイルスが蔓延。4月には緊急事態宣言が出される状況となった。

「一時期は開店休業のような状態になりました」と大平さん。四代目としての門出の出鼻を挫かれる格好となったが、世間の状況を手をこまねいて見ていることはなかった。一律10万円の特別定額給付金支給のタイミングに合わせて広告チラシやダイレクトメールによる販促活動を展開した結果、年間を通じてでは例年通りの売上を確保することができたという。

「感染者数の増減に合わせて需要が上下する傾向が見えてきましたので、どのタイミングで販促活動のアクションを起こすか、常に状況を見極めながら判断するように心がけています。」

また、お客さまの希望に合わせて対面による接触の機会を減らせるようにと、WEBツールを使った打ち合わせ用にタブレットを導入した。タブレットをお客さまの元に預ければ、画面越しに打ち合わせを行うことができる。さらに、大平さんは畳表（たたみおもて）や縁の色柄の提案にタブレットを活用したいと考えていたという。

ござと縁のデザインの組み合わせをタブレット画面で表示。

「今は畳表の“ござ”にも色のバリエーションがあります。そこに多彩な色柄の縁を合わせたときにどのようなイメージで出来上がるのか、実物のサンプルで見ていただくのでは種類が限られてしまいますが、タブレットでしたら600種類以上の縁とござを組み合わせた画像から選んでいただくことができます。」

お客さまからは“こんなに種類があるなんて知らなかった”と驚かれたり、仕上がりのイメージがつきやすいと好評だという。

「打ち合わせには時間がかかりますが、より多くの情報をお伝えしてお客さまに畳への興味を高めていただくのも畳店としての使命だと思っています。」

畳表と縁の色柄のデータを組み合わせて表示させるソフトは同業者の仲間が開発したもの。まだ一般的に流通しているツールではないが、“使ってみる価値がある”と思えば経費をかけてでもすぐに導入を決断できる性格なのだと大平さんは自らを分析する。

需要が先細りする畳業界で同世代の仲間たちとともに新たな活路を拓くための取組を進める大平さん。高校を卒業後、家業の畳店で仕事をするようになってから30年余り。“仕事は職人。対応はサービス業”と、大きく意識が変わったという。

器に
に成功

Episode2/創業100周年の転機

# 顧客拡大路線へと転換を決断。多忙な日々の中で今も心に残る顧客の“苦言”

創業者の曽祖父から祖父、父へと培われてきた顧客との信頼関係、“あうんの呼吸”とも呼ぶべき繋がりでバブル崩壊後のショックも乗り越え、売上は横ばいながらも経営を維持してきた大平畳製造所。経営方針の違いを感じながらも仕事を続けてきた大平さんだったが、平成23年の創業100年を前に、このまま地道に商売を続けていても自分の代になったときの先行きは見えないと意を固め、新たな展開に乗り出す。

その一つが、表張りや框（かまち）縫いを自動で行う新型機械の導入だった。

「畳業界の若い仲間との勉強会で、仕事の量が今の2倍、3倍になっても十分にこなせる体制を整えておかないといけないと学んで、畳作りの作業を効率化できる機械を入れて生産能力を上げる必要性を感じていたんです。」

機械によって畳作りに要する作業時間を短縮できれば、お客さまとの打ち合わせや営業活動に時間をかけることができる。大平さんは父・英雄さんに事前に説明することなく設備投資の計画を進め、資金繰りの目途をつけた上で英雄さんを説得し、新型機械の導入に踏み切った。

もう一つ、事業展開の起爆剤として取り組んだのが、顧客を拡大するための営業戦略だった。創業100年にして初めての広告チラシ展開を企画し、ホームページも新たに立ち上げた。それまで重視していなかった広告宣伝費の多額の投入に対して、信頼される商売を続けていれば仕事は絶えることはないという考えだった父・英雄さんは賛同することはなかったものの無理に押し止めることはなく、大平さんの熱意が押し切る形となった。

「自分の意には沿わないけれど、近い将来に僕に事業を託さなければならないという思いもあって、堪えてくれていたんだと思います。」

チラシは大平さんの期待通りの反響を呼び、それまで大平畳製造所の名前は知っていても繋がりのなかったお客さまの新たな獲得にも繋がった。

「“他にも畳屋さんはあるけれど、昔から商売をしている大平さんなら安心だから頼みました”というお声を数多くいただきました。代々築き上げてきた信用がモノを言ってくれた面も強かったと思います。」

## 次から次へと予定を詰めて客先を回る中で“忘れていたもの”

広告チラシの効果で一気に売上が拡大、注文を受けたお客さまへの対応に追われることになった大平さん。注文の増加は想定していたものの、張り替え作業の予定が追いつかなくなり、お客さまを待たせてしまうこともあったという。そうした中で、“生涯忘れられない出来事”が起こった。

「あるとき、作業を終えて帰ろうとしたらお客さまにお叱りを受けたんです。」

作業を終えるとお客さまは労をねぎらってお茶を出してくれる。一服しながら職人とお客さまが会話を交わす時間は昔ながらの商売ならではの慣習だった。そのとき、大平さんは後ろのスケジュールが詰まっていたこともあり、お茶をいただくと、次がありますのでとそそくさと席を立とうとしたという。

「仕事には満足しているし、忙しいことはわかっていて応援もしているけれどと前置きをされた上で、“気持ちが入っていないように感じられた”と言われたんです。お茶を出すというのはもっと話を聞かせてほしいという気持ちの表れだと。目の前のお客さまとの時間をもっと大切にしなければいけないとお叱りを受けました。」

ホームページの施工事例にさまざまな畳空間の写真をアップしている。

大平さんは10年以上経った今でもこのときの言葉を肝に銘じているという。

「このお客さまのように感じても言葉に出さずにそのままご縁が切れてしまう方がどれだけあったのかと思うと恐ろしくなります。売上を増やすことはもちろん大事ですが、お金に代えられないお客さまとの絆こそが商売を続けていく上で何よりも大切にしなければならないものなんだと。」

顧客・売上の拡大と一人ひとりのお客さまに時間をかけて満足していただくサービスの提供。その両立は商売のあり方を考える上で常に課題となっているという。

独断で導入を決めた高性能の表張り・框縫い設備で作業効率をアップした。

畳業界の発展に向けて

# 若い世代の意見を発信する存在に

勉強会を通じて畳業界の若い世代の仲間との交流を深めてきた大平さん。令和3年からは全国2700店の畳店が加盟する全日本畳事業協同組合の役員理事として事業委員長を務めている。

「若い仲間たちの意見を直接トップのレベルに上げていけるポジションですので、畳業界の今後の発展のためにどんどん新しいアイデアを出していきたいです」と、大平さんは意気込みを語る。

畳表の原料となるい草の代表的な産地となる熊本県八代市では、い草農家は減少の一途をたどっているという。品質は劣るものの安価な中国産い草がシェアを伸ばしているのだ。

大平さんの年齢で役員理事を務めるのは異例だという。

「お客さまと直接接する存在である畳店が上質な畳の魅力を伝えることで、国産い草農家さんを守っていかなければならないと思っています。」

三重県産業支援センターの支援内容

# 経営向上計画の実行を支援

県内の中小企業・小規模企業の経営課題を抽出し、解決に向けた取組や新事業展開の計画の作成・実行を支援する三重県版経営向上計画。大平畳製造所は計画の実行段階にあたるステップ3の優良事例として認定を受けている。大平さんは補助金を活用してコロナ禍への対応策となる銀イオン抗菌剤の畳への散布事業をスタート。また、タブレットを使った提案営業にも補助金を活用した。

「タブレットで詳しく説明することで顧客満足度を高めて、より高いグレードの畳への関心を深めていただければと思っています。」

亀山商工会議所との関わりも深く、高性能の機械導入から事業承継、経営向上計画の策定など長期にわたって経営指導員による伴走支援を得て新事業の展開に取り組んでいる。

抗菌作用に優れた銀イオンの散布を実施。

## Company Profile

**大平畳製造所**

亀山市西町358−3　TEL 0595-82-0647
URL https://www.oohiratatami.com

**設　　立**　明治44年
**代 表 者**　大平 雅章
**従業員数**　4人

**事業内容**
畳製造・販売　リフォーム工事　取扱商品／畳・ふすま・障子・網戸・カーテン・クロス

## これまでの歩み

| | |
|---|---|
| 明治44年 | 大平畳製造所開業 |
| 平成元年 | 大平雅章さん、大平畳製造所に就職 |
| 平成22年 | 初のチラシ広告展開 |
| 平成23年 | 創業100年を迎える<br>畳製造ロボット導入 |
| 平成25年 | マルチロボット表張り・框縫いの新型設備導入 |
| 令和2年 | 大平雅章さん、四代目店主に就任 |
| 令和3年 | 経営向上計画ステップ3策定<br>タブレット導入 |

地域の商店が廃業していく中で顧客の注文に対応するためにサービスの幅を広げ、畳だけでなくふすまや障子、網戸、カーテンやクロスなどの取り扱い量も増えている。

中小企業・小規模事業者のための無料の経営相談所

# よろず支援拠点 注目の相談事例

ご相談は、「三重県産業支援センター よろず支援拠点」まで ☎059-228-3326

# コロナ禍に負けない！ テーマパーク型温泉が目指す “非対面サービス”への挑戦

## 四日市温泉 おふろcafé 湯守座
（株式会社旅する温泉道場）

代表取締役社長　宮本 昌樹
住　　所　四日市市生桑町311番地　電　　話　059-332-2611
H　　P　https://ofurocafe-yumoriza.com

日帰り営業時間　時間制コース10:00～26:00（最終受付25:00）
フリータイムコース10:00～翌9:00（最大23時間滞在可能）
深夜2:00～5:00の間は清掃のため入浴不可

平成29年に新しいコンセプトの温泉施設として生まれ変わってからは若い年齢層の開拓にも成功した。併設する芝居小屋では月替りで全国から人気の一座が来場し、大衆演劇を無料で楽しむことができる。

相談内容・きっかけ

## コロナ禍への対応として、お客さまとの接触機会を減らしながら魅力的な取組を推し進める方法を模索

「四日市温泉 おふろcafé 湯守座」は“現代の芝居小屋”をコンセプトに、長時間の滞在にも対応した新しいスタイルの温浴施設です。平成29年に「天然温泉ユラックス」から新しく生まれ変わりました。

館内には温泉や東海地区最大規模を誇る大衆演劇場、お食事処や宿泊施設を併設しており、「温泉テーマパーク」として、人気を呼んでいました。しかし、令和2年からは新型コロナウイルス感染拡大の影響を大きく受けるようになりました。

そうした状況の変化に対応して、お客さまとスタッフの接触機会をできる限り減らしながら顧客にとって魅力的な取組を推し進め、さらにそれら施策をどのように集客力及び売上向上に繋げていくかが経営上の大きな課題と考えています。

四日市商工会議所へのご相談をきっかけに、ものづくり補助金の活用の可能性や、販路拡大・ITDX活用を考える上で、よろず支援拠点にご相談をいただきました。

さまざまなサービスを提供して、長時間滞在して楽しむことができるスタイルの温浴施設。

支援内容

## 実現可能なプランを提案。館内での利用料金のキャッシュレス化など事業内容をブラッシュアップ

担当コーディネーターとして、ものづくり補助金等の活用だけでなく、事業内容に新たなエッセンスのアイデア出しをして、実現可能なプランを共に進めました。

「四日市温泉 おふろcafé 湯守座」は入館料のみで入浴や大衆演劇の自由席での観劇をはじめ、お菓子まき・ビンゴ・ワークショップ・ボードゲームなども無料で楽しめるシステム。しかし有料のサービスもあり、以前の精算システムでは退館時にスタッフによる現金受け取りが発生し、1時間に1回現金合わせをする必要があったため、労働生産性にも課題を残していました。

今回ICタグ付きリストバンドを使って「館内利用全てキャッシュレス化」し、退館時に一括自動精算できるシステムの導入を計画。新POSシステムの導入ではキャッシュレス化だけでなく、顧客満足度向上を目指し、お客さまが入館時に会員カードを活用することで過去の利用状況やお名前などの顧客情報を把握できるようになり、デジタル化へと一新。顧客の行動パターンに応じたサービスの提供や、集客における効果的なマーケティングが可能となるようにして、戦略的な販売促進計画の策定を支援しました。

退館時の一括自動精算システムなど、接触機会を減らす取組を導入している。

コーディネーターからのコメント

## キャッシュレス化の推進で日常業務を大幅に短縮。顧客サービスの充実に充てることができるように

キャッシュレス化を推進することにより、顧客満足度を向上させるだけでなく、日常業務を大幅に短縮。労働生産性が高まり、短縮した時間を顧客サービスに充てることで人員の効率的配置が可能となりました。レストランでの注文はタブレット端末でセルフオーダーが可能になり、スピーディに食事の提供ができることでスタッフの労働生産性と顧客満足度向上に繋がりました。

よろず支援拠点では、商工会議所・商工会等経営支援機関とも連携し、販路拡大・施策活用など事業者様のさまざまな悩み解決の支援を行っています。

まずはお気軽にご相談ください。

よろず支援拠点
担当コーディネーター
髙垣 和郎
Takagaki Kazuo

東海地区最大規模を誇る大衆演劇場を併設。芝居や舞踊、歌謡ショーなどの演目が上演される。自由席は入館料のみで観劇可能。

**プロフェッショナル人材戦略拠点**

# プロフェッショナル人材の採用により、攻めの経営を！

県内の中小企業が攻めの経営に転じるために必要な人材ニーズを明確化し、豊富な経験や高度の専門スキルを有したプロフェッショナル人材(※1)とマッチングする「プロフェッショナル人材戦略拠点(※2)」。組織管理にあたる経営者の補佐役や販路開拓のプロ、新製品開発のリーダーなど多様な分野で活躍する人材を紹介しています。　(※1) 以下プロ人材、(※2) 以下プロ拠点

### 民間人材ビジネス事業者
（契約時手数料必要）

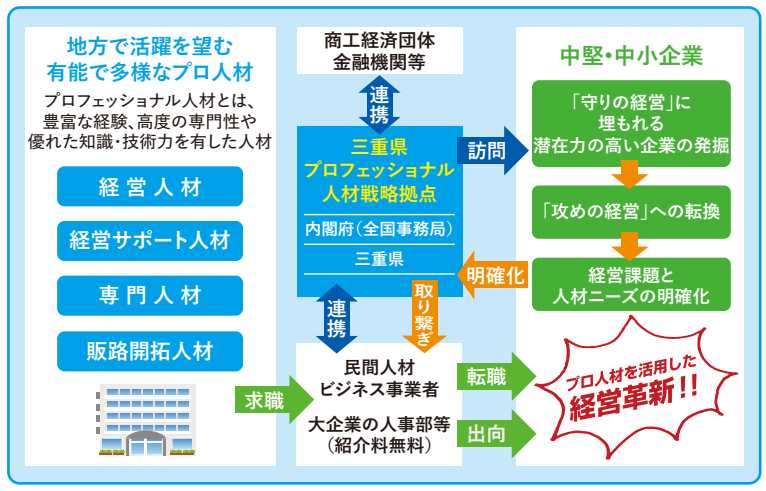
- 人材紹介会社（雇用、顧問等）
  …現在39社登録
- 副業・兼業人材
  （雇用でなく業務委託）事業者
  …現在9社登録

副業・兼業は新しい形態です。
スキルの高い都会の人材を雇用せず短期間でも手軽に活用できます。

### 連携している大企業の人事部等
（手数料無料）

パナソニック、富士通グループ会社、三重にゆかりのある企業等
…約50社と連携

### プロフェッショナル人材事業のしくみ




### プロフェッショナル人材獲得までの流れ

**①訪問・明確化**
企業経営者との対話を通じて経営課題や求人ニーズを明確化

**②取り繋ぎ**
プロ拠点経由で、民間人材ビジネス事業者等に求人ニーズを通知

**③紹介**
民間人材ビジネス事業者等から、企業に対して、プロ人材の候補者紹介

**④面接**
企業が候補者の中から面接でプロ人材を選考

**⑤契約**
経営課題に資するプロ人材を獲得

**導入事例**

## 有限会社富士クラッチ工業所（四日市市）

自動車補修部品販売、再生部品製造・販売、廃車解体・中古部品販売、自動車整備

## 大企業航空機製造部門のマネージメント経験者を採用。業務改善の先頭に立つ存在に

工場のリニューアルに向けて現場のスタッフと打ち合わせを重ねるプロ人材の山田さん。

### 相談に至った経緯

地域に根差し、自動車補修部品の販売や大型車のブレーキライニング等の再生部品の製造を行っている会社です。家族経営で順調に成長を続け、規模が小さい間は問題はなかったものの、事業規模を拡大し従業員も増える中で社内管理に細やかな目が届かない状況となりました。家族経営から組織経営へとどのように変革するか、多岐にわたる課題の解決法を模索し続けている中で先輩経営者に相談を持ちかけたところ、プロフェッショナル人材戦略拠点のマネージャーを紹介されました。

### どのような人材を採用したか

マネージャーの訪問を受け、課題とそれを解決できる人材を相談。事業規模拡大にともなう経営課題を解決するために、社内諸制度の構築・整備や時代に即した業務改善を進めていく人材が必要と判断。プロフェッショナル人材戦略拠点から人材ビジネス会社と連携している大企業人事部門に人材ニーズを発信してもらい、紹介者の中から大企業航空機製造部門において生産技術、保全・施設管理、製造現場でのマネージメント経験のある山田さんと面接し、採用を決めました。

### プロ人材がもたらした効果

プロ人材は着任早々に社員アンケートの実施や、業務フローを整理し課題の把握を行い、その上で販売実績の「見える化」で顧客別に分析し、営業戦略に寄与。生産現場では工場のリニューアルに向け、検討メンバーに発言を促す仕組みをつくり効果を上げています。また、事業所間のWEBミーティングの導入改善、営業手法の見直し、並びに在庫管理の未着手部分の効率化や人事評価制度整備にも取り組んでいます。
こうした幅広い活動を通じて、コミュニケーションの活性化や社員の目的意識向上、業務効率化に成果を上げています。

**導入企業様コメント**

有限会社富士クラッチ工業所
藤村　貴 代表取締役社長
Fujimura Takashi

家族経営から組織経営への変革を模索している時、紹介されてプロフェッショナル人材戦略拠点マネージャーと出会いました。抱えている悩みや今後の事業展開について、親身になってのアドバイスと俯瞰的にどのような人材が必要かまでしっかり提案してもらいました。今回、おかげさまでマッチングまで時間がかからずに素晴らしい方と出会えました。さらに、プロ拠点からの勧めで「副業・兼業人材」を活用し、「人を集める採用手法」を有するプロ人材から指導を受けました。心より感謝しています。

製造現場の確認にあたる山田さん。

企業が必要とする人材を支援するのが、プロフェッショナル人材戦略拠点の役割です。
三重県産業支援センターに設置されているメリットを最大限生かし、熱い思いで取り組んでいます。皆様との出会いと感謝の声が励みです。
ぜひ気軽にお問い合わせください。

**マネージャーコメント**

プロフェッショナル人材戦略拠点マネージャー
浅田 耕太
Asada Kouta

NEWS

# 当センターが 三重県SDGs推進パートナー（第1期）に登録されました

**三重県が運営している、県内における企業や団体等のSDGsに向けた取組を見える化し、持続可能な社会の実現に向けた取組を広げていくことを目的とした「三重県SDGs推進パートナー」に当センターが登録されました。「三重県SDGs推進パートナー」の一員として、今後も地域社会・すべてのステークホルダーの方々との連携を深め、持続可能な社会の実現を目指してまいります。**

三重県 SDGs 推進パートナー

## SDGs とは?

SDGsは、「持続可能な開発目標：Sustainable Development Goals」の略称で、2015年9月に国連サミットで採択された2030年までの国際目標です。17のゴールと169 のターゲットで構成されており、「誰一人取り残さない」ことを理念に、多様性と包摂性のある社会を実現するため、世界各国、日本各地で、達成に向けた取組が広がっています。

## 三重県産業支援センターの重点的なSDGsの取組

**取組 ①** 事業者や関係機関などと連携し課題解決に取り組むとともに、利用者満足度をアンケート調査により把握し、顧客評価を業務改善につなげる。

**取組 ②** 法令遵守、公正な競争、人権の尊重を徹底するため、コンプライアンス研修を実施している。

**取組 ③** 節電のため、クールビズ、昼休みの一部電気の消灯、LED照明への切り替えを行っている。

## 特別情報会員制度のご案内

三重県産業支援センターでは、事業の一環として、会員制度を設置し、中小企業に関するいろいろな情報を、様々な方法で提供するサービスを行っています。

**会員特典**
①広報紙「MIESC」の送付　②広報紙「MIESC」の広告料金の割引
③ホームページのバナー広告料金の割引　④広報紙「MIESC」約650か所への送付時のチラシ同封サービス割引
⑤インターネット情報提供（ID・パスワードを発行し、会員ページにおいて各種情報提供を行う）　⑥その他

**入会金および年会費**
●入会金：**無料**
●年会費：（1口）**12,300円**（税込）

**入会申込に関して**
入会申込の際は以下のページの入会申込書（PDF形式またはExcel形式）に必要事項を記入のうえ、当センターまでご提出ください。（FAX.059-226-4957）
アドレス：https://www.miesc.or.jp/info/membership/

MIESC
公益財団法人三重県産業支援センター
Mie Industry and Enterprise Support Center
〒514-0004 三重県津市栄町1丁目891番地 三重県合同ビル5階･6階
TEL 059-228-3321　FAX 059-226-4957
https://www.miesc.or.jp/　✉ soumu@miesc.or.jp

北勢支所
〒510-0074　三重県四日市市鵜の森1-4-28（ユマニテクプラザ1階）
TEL 059-327-5830　FAX 059-327-5831
https://www.miesc.or.jp/support/project/8/　✉ amic@miesc.or.jp

広報紙継続購読や当センターHPバナー広告割引などのサービスが受けられる、特別情報会員にぜひご入会ください。